

Wissen weitergeben – Gesprächsleitfaden

Wissensgeber: _____

Wissensnehmer: _____

Anlass für den Wissensaustausch: _____

Geplanter Zeitraum für die Übergabegespräche: _____

Impulsfragen

- Wie beschreibt der Wissensgeber sein Aufgabengebiet? Was sieht er als Sinn und Ziel seiner Tätigkeit? Teilt der Wissensnehmer diese Sicht oder nimmt er seine künftige Aufgabenbeschreibung anders wahr?
- Welche Fähigkeiten werden in dem Job benötigt und warum?

- Wie sieht der Tagesablauf des Wissensgebers aus? Was sind wichtige Arbeitsschritte? Für welche Bereiche gibt es Prozessbeschreibungen? Inwieweit weicht die Realität von den Prozessdarstellungen ab?
- Welche Ordner, Ablagen, Dokumente und IT-Anwendungen werden regelmäßig genutzt? Und für welche Arbeitsschritte? Worauf sollte man dabei achten? Gibt es Kniffe oder Tricks, wie der Wissensgeber technische Schwierigkeiten gelöst hat?
- Welche Meetings und feste Besprechungen gibt es? Was ist jeweils die Zielsetzung für diese Meetings? Wer beruft sie ein?
- Wie wurde die Qualität der Arbeit in der Abteilung bisher sichergestellt? Wann sollten die Qualitätsaufzeichnungen das nächste Mal aktualisiert werden? Können sie zur weiteren Einarbeitung herangezogen werden? Gab es grobe Mängel, Probleme, Abweichungen bei der Qualität in diesem Arbeitsbereich? Wie wurden sie behoben? An welchen Stellen besteht das größte Risiko für Fehler und welche Konsequenzen haben diese?

- Welche Ansprechpartner gibt es in der eigenen Abteilung, im Unternehmen und außerhalb des Unternehmens? Wie oft und zu welchen Themen wird mit diesen Personen Rücksprache gehalten? Welche Personen können dem Wissensnehmer Hilfestellung geben?
- Welche Erwartungen bestehen seitens der Vorgesetzten? Was sind das für Menschen und was ist im Umgang mit ihnen wichtig?
- Welche Kunden sind für den Wissensgeber besonders relevant? Wie sieht das Verhältnis zu diesen Kunden aus? Welche Hintergrundinformationen konnte der Wissensgeber zu diesen Personen sammeln? Was ist beim Umgang mit Ihnen zu beachten? Was mögen sie besonders gern?
- Mit welchen Lieferanten wird zusammengearbeitet? Wo besteht ein Abhängigkeitsverhältnis und wie sieht dieses aus? Welche Schritte müssen bei der Suche nach neuen Lieferanten eingehalten werden und wie werden diese dokumentiert? Mit welchen Lieferanten wurden bereits schlechte Erfahrungen gemacht? Welche haben sich als besonders gut erwiesen und warum?

Wissen weitergeben – Gesprächsleitfaden

- An welchen Projekten hat der Wissensgeber gearbeitet – früher und in jüngster Vergangenheit? Was hat gut funktioniert und was war ausschlaggebend für den Erfolg? Wo ist er vielleicht gescheitert und warum?
- Welche neuen Themen sind schon im Gespräch und wie schätzt er die Realisierungschancen ein? Gibt es Themen, die er gern umsetzen würde, die aber z.B. vom Vorgesetzten bisher nicht genehmigt wurden?
- Was sind die größten Hürden und Stolpersteine in dem Bereich und wie können sie überwunden werden? Welche Anstrengungen wurden bisher unternommen?
- Wie wurden Erfolge der Abteilung bisher kommuniziert und welche Erfahrungen wurden dabei gemacht?

Tipps für eine gute Gesprächsatmosphäre:

- Ausreden lassen und zuhören
- Viele Fragen stellen insbesondere offene Fragen
- Sich Zeit nehmen für einander, keine drängenden Anschlussstermine
- Angenehmes Setting für das Gespräch, ggf. auch außerhalb des Büros
- Handy aus, keine Emails checken
- Notizen machen